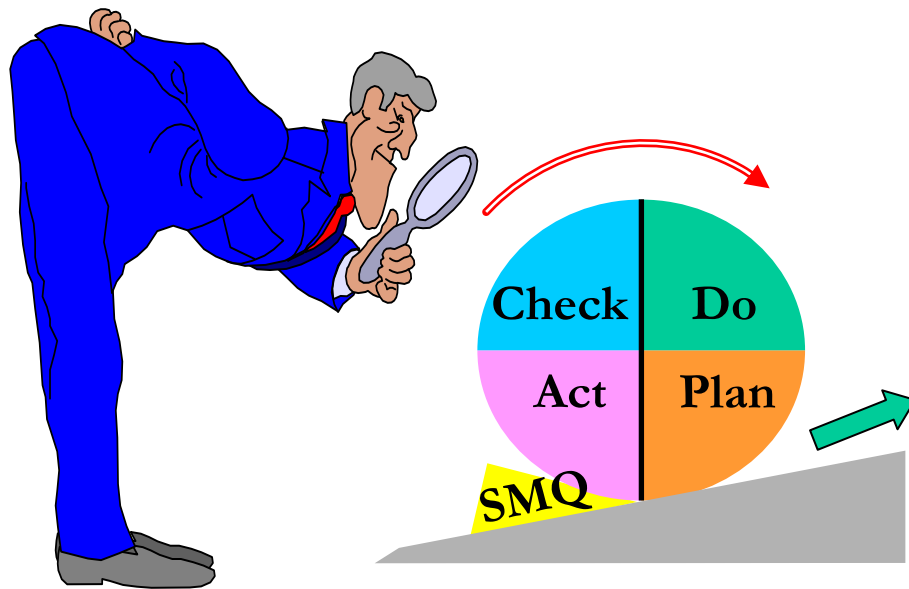


Sensibilisation au management de la Qualité



CTHT/CTCP

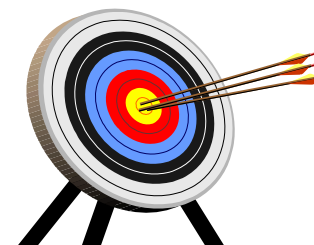
17 juin 2010

OBJECTIFS :

- Connaître les principes du management de la Qualité
- Identifier les intérêts d'une démarche Qualité pour le CTHT/CTCP
- Comprendre comment s'impliquer dans ce Système Qualité

PROGRAMME :

- 1. Introduction
- 2. Vocabulaire du Management de la Qualité
- 3. Enjeux et intérêts des démarches Qualité
- 4. Principes du management de la Qualité
- 5. Les référentiels applicables au CTHT - Exigences
- 6. La démarche Qualité du CTHT/CTCP
- 7. La certification et l'accréditation
- 8. Conclusion, discussion, évaluation



1. Introduction

- (Qui êtes vous ?)
- Quelles sont vos fonctions et ancienneté au CTHT ?
- Pourquoi êtes vous inscrit à cette formation ?
- Quelles sont vos attentes ?
- Quels points particuliers souhaitez vous aborder ?
- Pouvez vous citer un de vos objectifs ?

2. Vocabulaire du management de la Qualité



Vocabulaire

Management de la Qualité

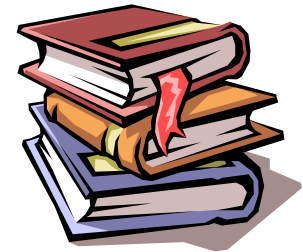
Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité

(selon Norme ISO 9000 : version 2005)

Fournir un produit conforme

Accroître la satisfaction des clients

Améliorer continuellement son système



Vocabulaire

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une *activité* ou un *processus*

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'*entrée* en éléments de *sortie*

Efficacité

Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

Efficience

Rapport entre le *résultat obtenu* et les *ressources* utilisées

(ISO 9000 : 2005)

Vocabulaire

Correction (traitement de NC ou action curative)

Action visant à éliminer une *non-conformité détectée*

Action Corrective

Action visant à éliminer *la cause d'une non-conformité* ou d'une autre situation indésirable détectée

Audit

Processus *méthodique, indépendant et documenté* permettant d'obtenir des *preuves* d'audit et de les évaluer de manière *objective* pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

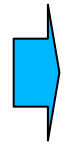
(ISO 9000 : 2005)

3. Enjeux et intérêts des démarches Qualité



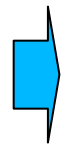
Les enjeux

ISO 9001 (2000) :



Prouver son aptitude à satisfaire les exigences des clients, de la réglementation et les siennes propres.

ISO 17025 (2005) :



Apporter la preuve qu'on gère un système de management, qu'on est techniquement compétent et capable de produire des résultats fiables

Les intérêts

Mener un projet fédérateur : **motivation**

Avoir la reconnaissance de ses clients : **marchés**

Atteindre ses objectifs : **efficacité**

Maîtriser ses processus : **compétitivité**



Mettre en œuvre l'amélioration continue : **optimisation**

Le management de la Qualité au CTHT : il ne s'agit pas d'une activité en plus mais d'un **outil d'organisation** pour faciliter et améliorer notre travail au quotidien

4. Principes du management de la Qualité

Trois principes essentiels



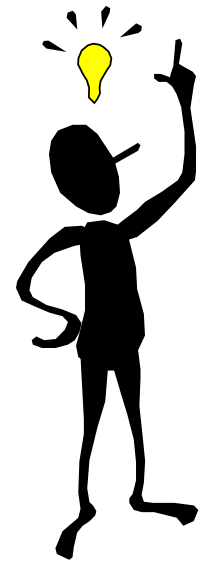
« Sans mesure, pas de qualité »



L'amélioration continue



L'approche processus



« Sans mesure, pas de qualité »

Politique Qualité



La Direction doit définir une politique Qualité qui doit être communiquée et comprise

Et fournir un cadre pour établir et revoir des objectifs « qualité » (mesurables)

« Sans mesure, pas de qualité »

Quizz : les objectifs qualité (Les objectifs ci-dessous sont ils mesurables?)

Améliorer nos performances

Gagner des parts de marché dans un
contexte concurrentiel

Passer de 5 (en 2009) à 2 réclamations clients
pour 100 unités de jus de fruits vendus en 2010

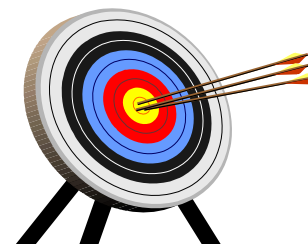
Objectifs du CTHT

Objectif lié au laboratoire d'analyse

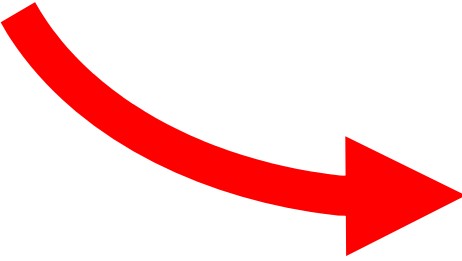
Respecter les délais d'analyses

Objectif lié à la Halle

Garantir la qualité sanitaire des produits élaborés



« Sans mesure, pas de qualité »

- Indicateur :
donnée objective qui *décrit une situation* du strict point de vue quantitatif, qui *constate un résultat*
 - Tableau de bord :
outil de *synthèse et de visualisation* des situations décrites et des constats effectués au travers des indicateurs
- 

Un document intéressant : FD X50-171 « Indicateurs et tableaux de bord »

« Sans mesure, pas de qualité »

Objectif général (dans la Politique Qualité)

Privilégier notre développement vers l'export

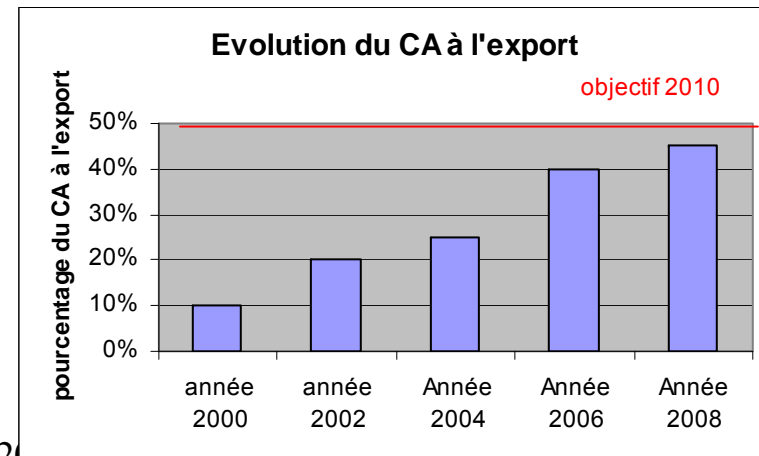
Objectif particulier mesurable

Réaliser 50% de notre CA à l'export dont 20% en Asie en 2010

Indicateur

Pourcentage du CA réalisé à l'export

Tableau de bord



L'amélioration continue

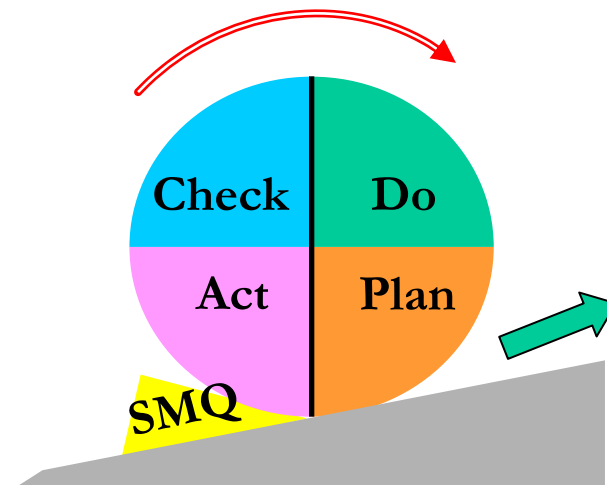
Le PDCA ou roue de Deming ou principe d'amélioration continue

Planifier

Réaliser

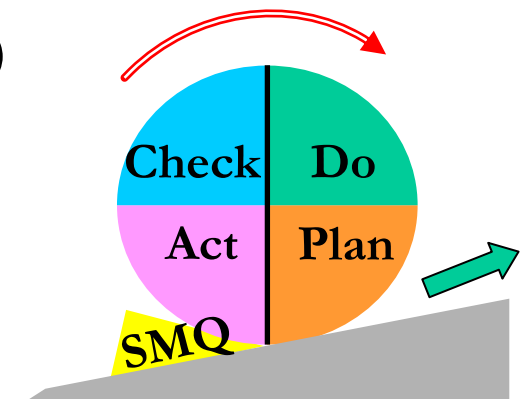
Vérifier

Améliorer



L'amélioration continue : exemple

- Plan** : Agrément du laboratoire du CTCP au 30/06/11
(Elaboration politique et plan d'actions : QQOQCP)
- Do** : Rédaction des procédures
: Formation du personnel
: Réponse aux exigences de la norme ISO 17025
(mise en œuvre du plan)
- Check** : vérification du niveau de réalisation
(mise en œuvre, conformité, efficacité?)
- Act** : traitement de non conformités
: actions correctives
: nouveau plan

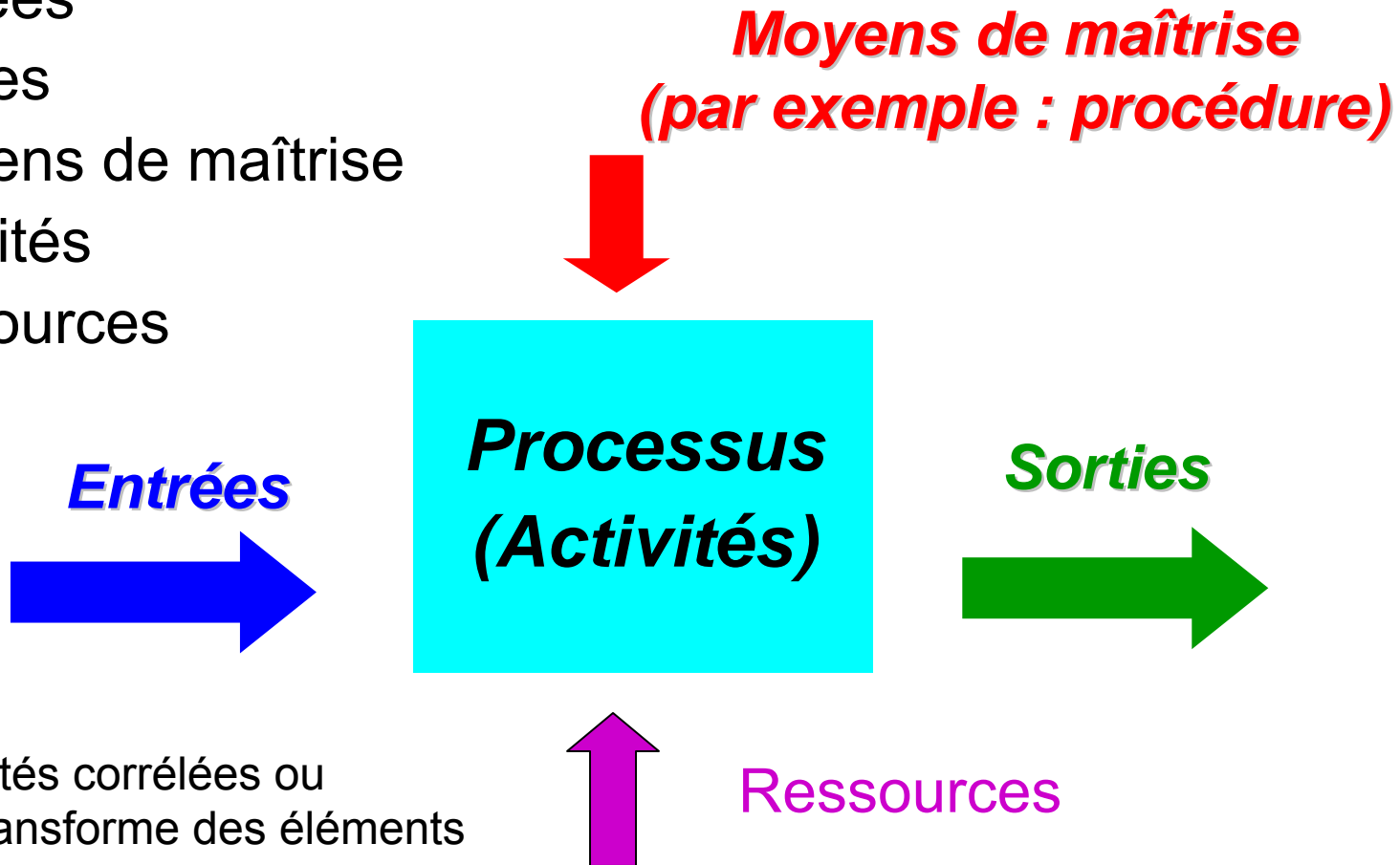


Activité	Documents à établir			Responsable	Échéance
	Procédures	Instructions	Formulaires		
Laboratoire					
Analyse		30	n	Georges	30/06/2010
Analyse	1			Racha	28/05/2010
Echantillonnage	1		n	Georges	15/06/2010
Gestion de stocks (Ech. Cons.)	2		n	Georges	15/07/2010
Gestion des équipements	1		n	Racha	
Facturation	1		n	Racha	30/06/2010
Halle					
Production	1		n	Dera	21/06/2010
Production		n		Dera	01/07/2010
Prestations internes	1		n	Racha	15/06/2010
Prestations externes	1		n	Racha	15/06/2010
Essais	1		n	Holisoa	04/06/2010
Nettoyage (Halle. Equip.)	2		n	Thomas	30/06/2010
Gestion des stocks MP	1		n	Dera	22/06/2010
Gestion de stocks M Intermédiaires	1		n	Dera	23/06/2010
Gestion de stocks M Intrants	1		n	Dera	24/06/2010
Gestion de stocks PF	1		n	Dera	25/06/2010
Gestions des équipements	2		n	Luc	04/06/2010
Facturation	1		n	Racha	30/06/2010
Analyses sensorielles	1	n	n	Racha	
SMQ					
Amélioration du SMQ	n		n	Mathieu	30/06/2010
Maîtrise des Doc et des Erq du SMQ	2			Racha	30/06/2010
Date limite					30/07/2010

L'approche processus

- Un processus nécessite :

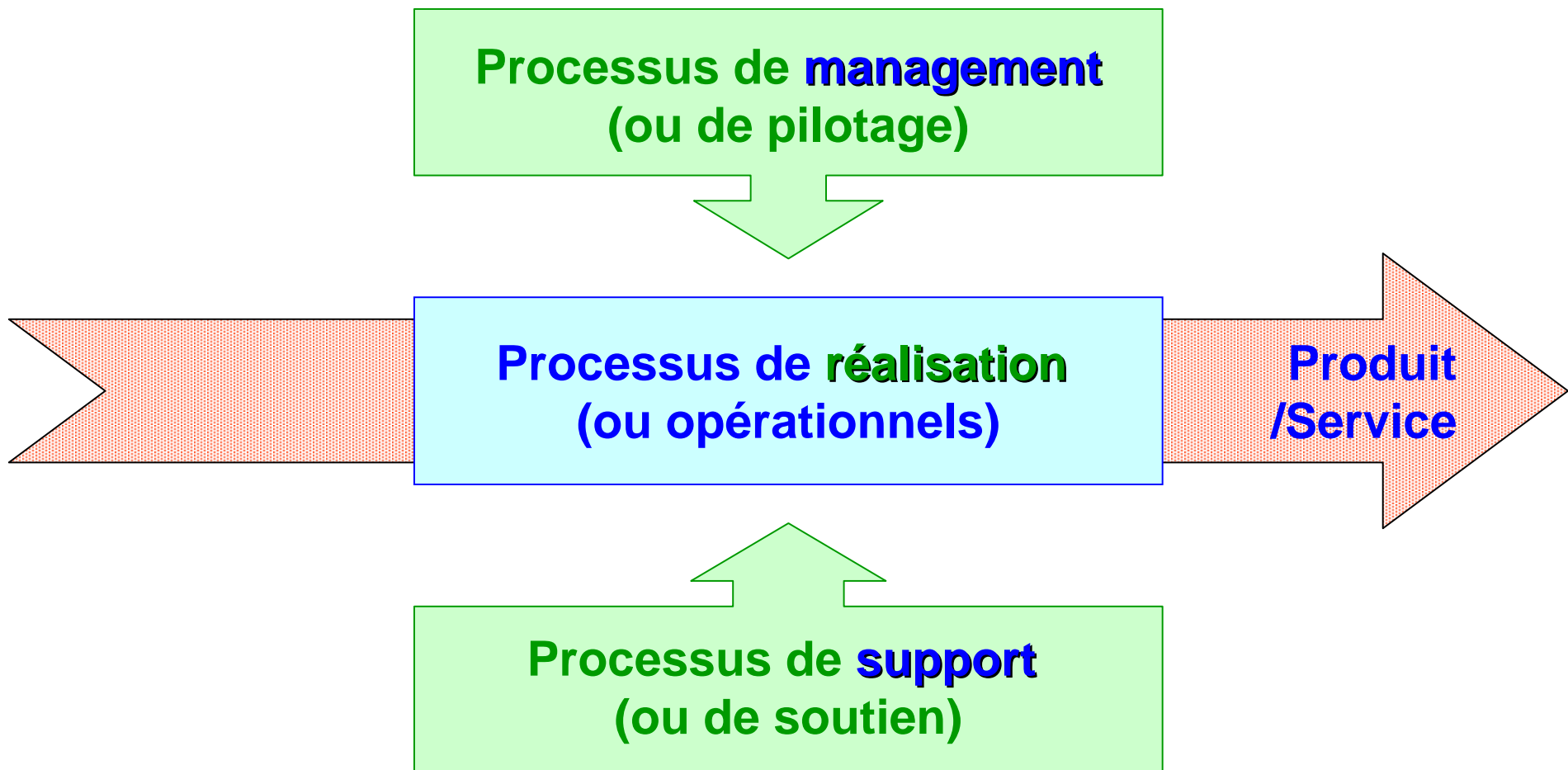
- des entrées
- des sorties
- des moyens de maîtrise
- des activités
- des ressources



Définition

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie
(selon ISO 9000 version 2005)

Les différents types de processus



Un document essentiel : FD X50-176 « Management des processus »

Processus de management

- Ce sont les processus qui :
 - déterminent les *orientations et l'organisation* de l'organisme
 - fixent les *bases de la dynamique d'amélioration*
- Quelques exemples :
 - élaboration de la stratégie
 - définition de l'organisation
 - management qualité
 - management des ressources (humaines et financières)
 - communication interne
 - etc.

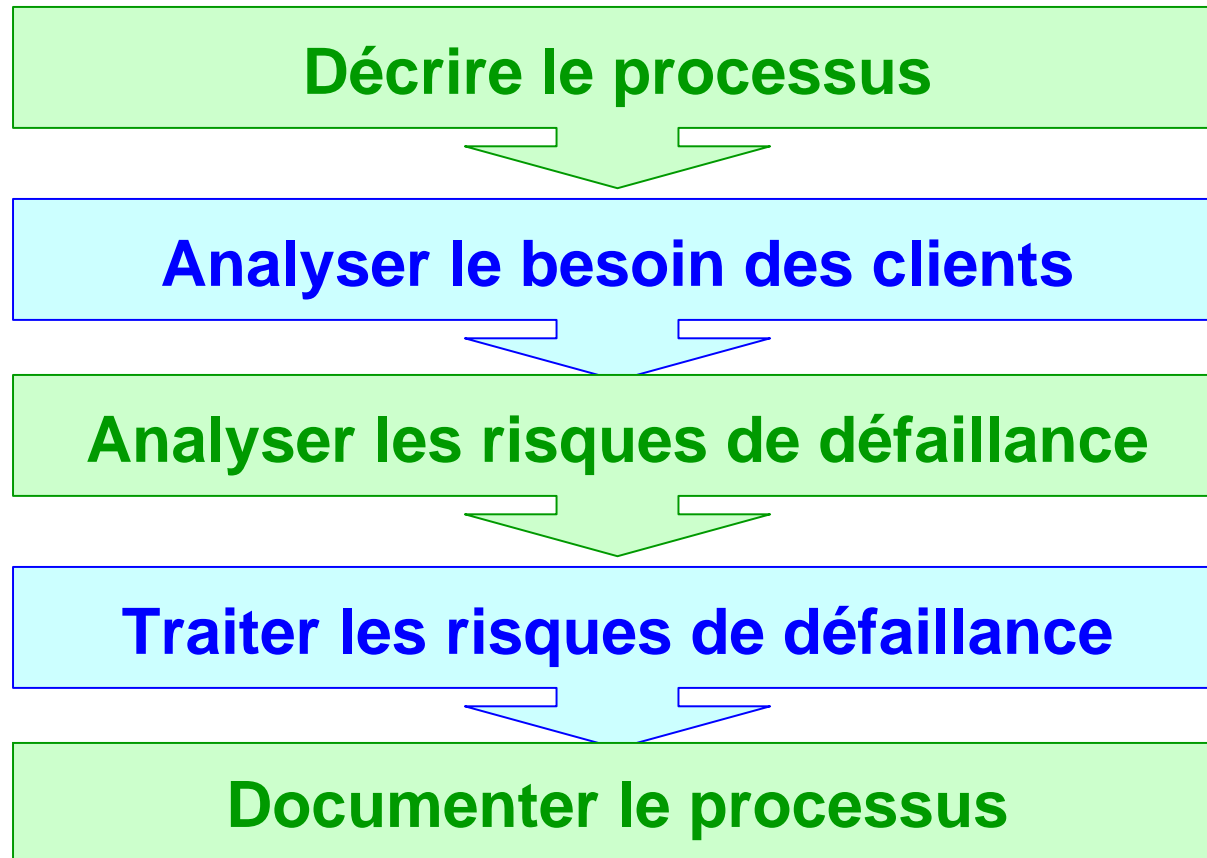
Processus de réalisation

- Ce sont les processus qui *génèrent directement de la valeur ajoutée* pour le client
- Ils sont essentiellement *liés à la réalisation* du P/S :
 - commercial
 - conception et/ou développement
 - Production et livraison
 - etc.

Processus support

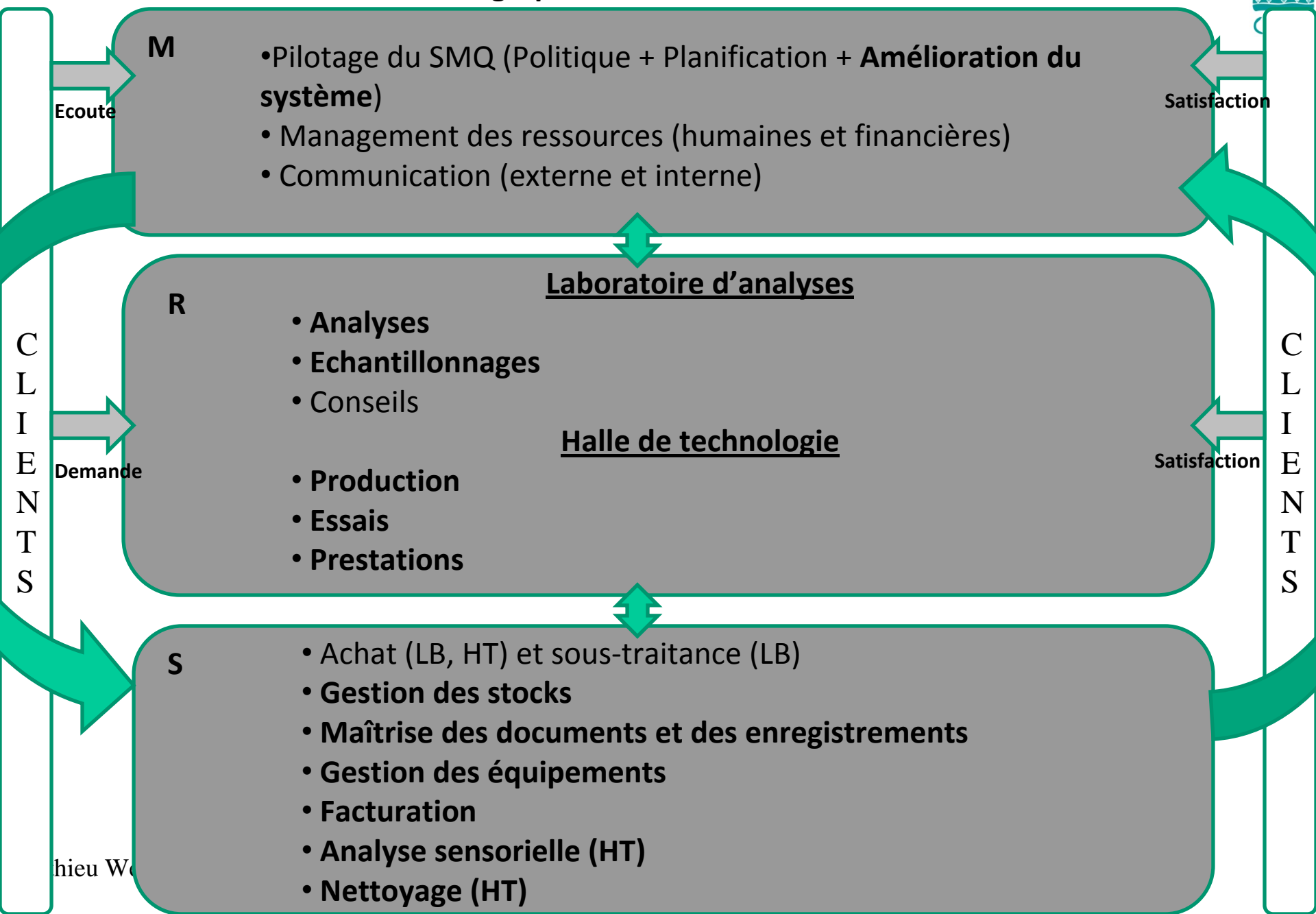
- Ce sont les processus qui sont *nécessaires au fonctionnement efficace* de l'organisme, sans générer directement de la valeur ajoutée pour le client
- Quelques exemples :
 - achats
 - métrologie
 - maintenance,
 - etc.
- En *fonction de l'activité* de l'organisme, les *processus de support peuvent être des processus de réalisation* (et réciproquement)

Une logique d'analyse d'un processus



En résumé : la description d'un processus ...

- ➡ sa carte d'identité (caractéristiques : intitulé, type, acteurs, clients, entrées, sorties...)
- ➡ son carnet de santé (vitalité : indicateurs)
- ➡ sa représentation (comprenant les éléments nécessaires à sa maîtrise)
Quoi, Qui, Comment (procédures), Preuves (enregistrements)



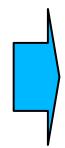
5 – Les référentiels applicables au CTHT

Exigences



Les référentiels applicables

ISO 9001 (2000) : Systèmes de management de la Qualité
– Exigences



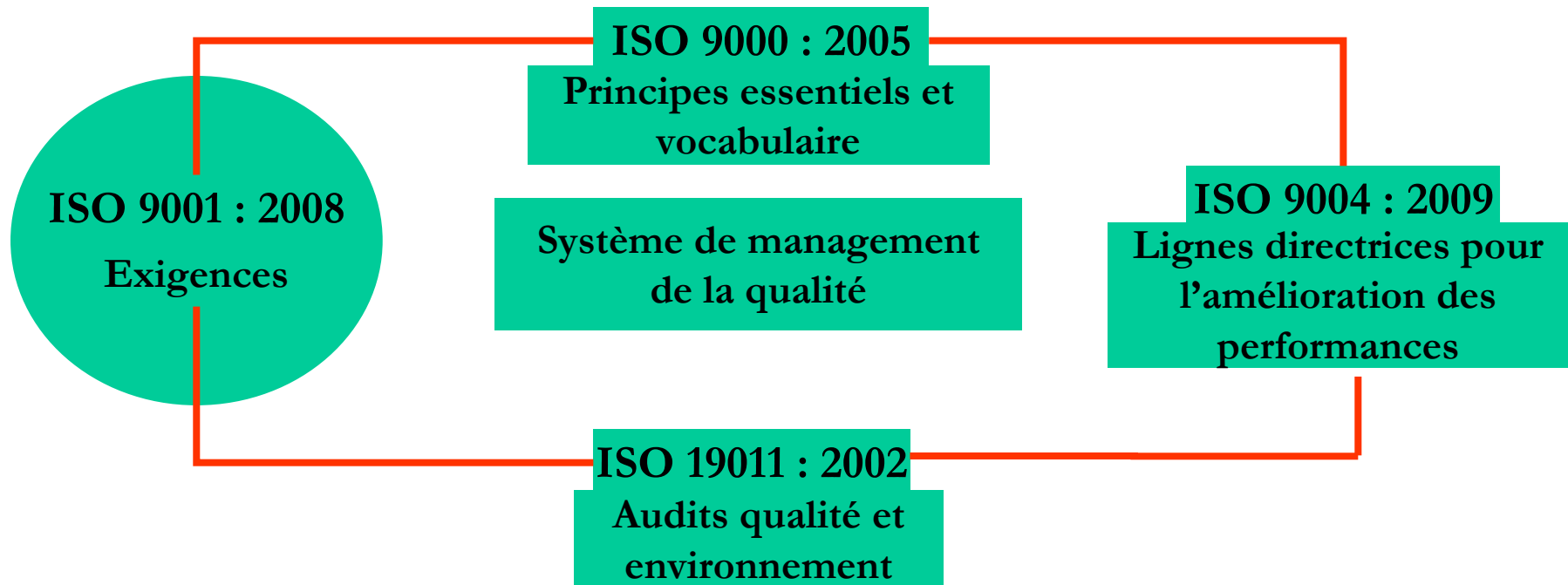
Prouver son aptitude à satisfaire les exigences des clients, de la réglementation et les siennes propres.

ISO 17025 (2005) : Systèmes de management de la Qualité – Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais

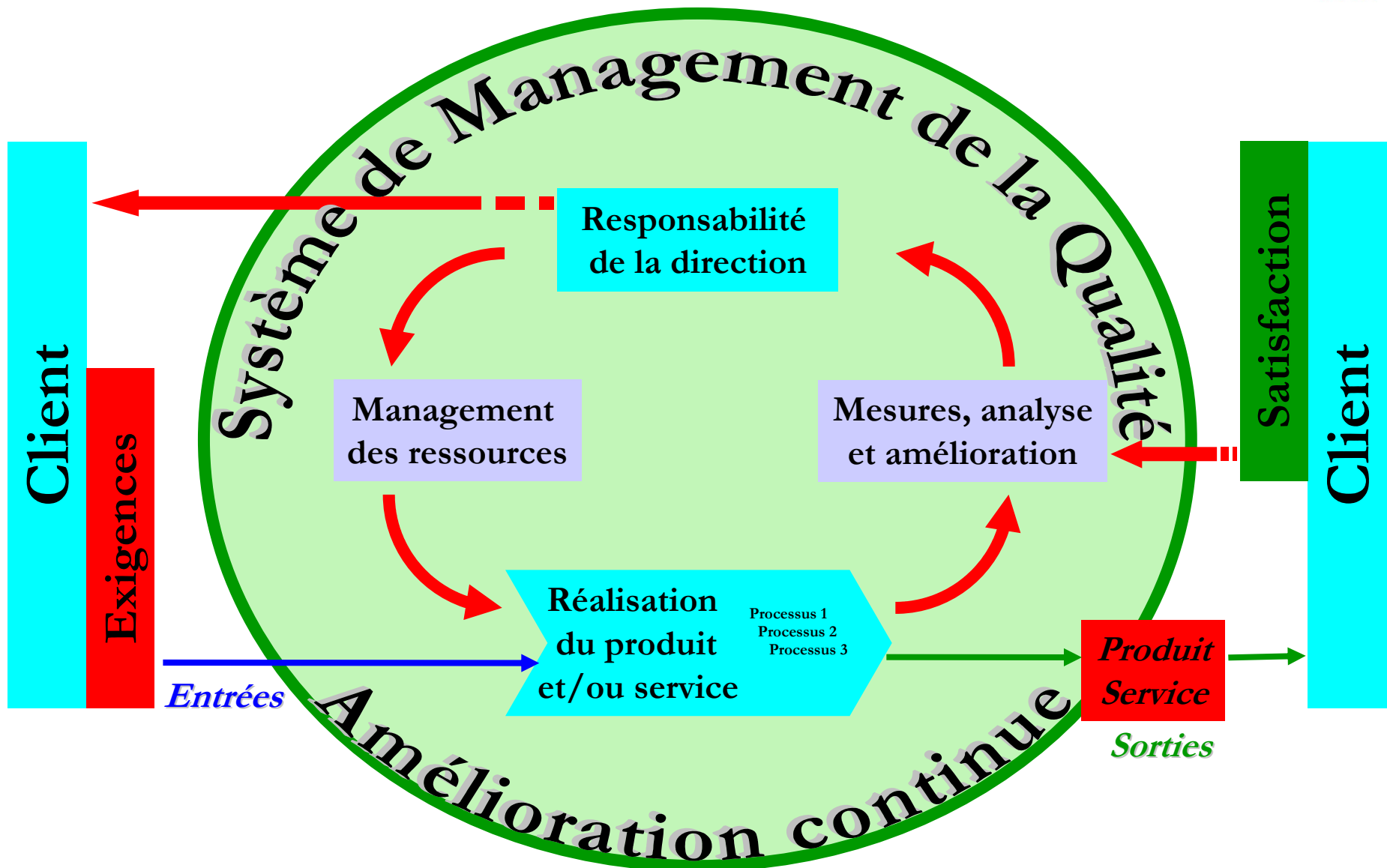


Apporter la preuve qu'on gère un système de management, qu'on est techniquement compétent et capable de produire des résultats fiables

Présentation générale de la série ISO 9000



La norme ISO 9001 : 2008



Le sommaire de l'ISO 9001

- Les *éléments généraux*
 - Avant-propos
 - 0 Introduction
 - 1 Domaine d'application
 - 2 Références normatives
 - 3 Termes et définitions
- Les *exigences*
 - 4 Système de management de la qualité
 - 5 Responsabilité de la direction
 - 6 Management des ressources
 - 7 Réalisation du produit
 - 8 Mesure, analyse et amélioration

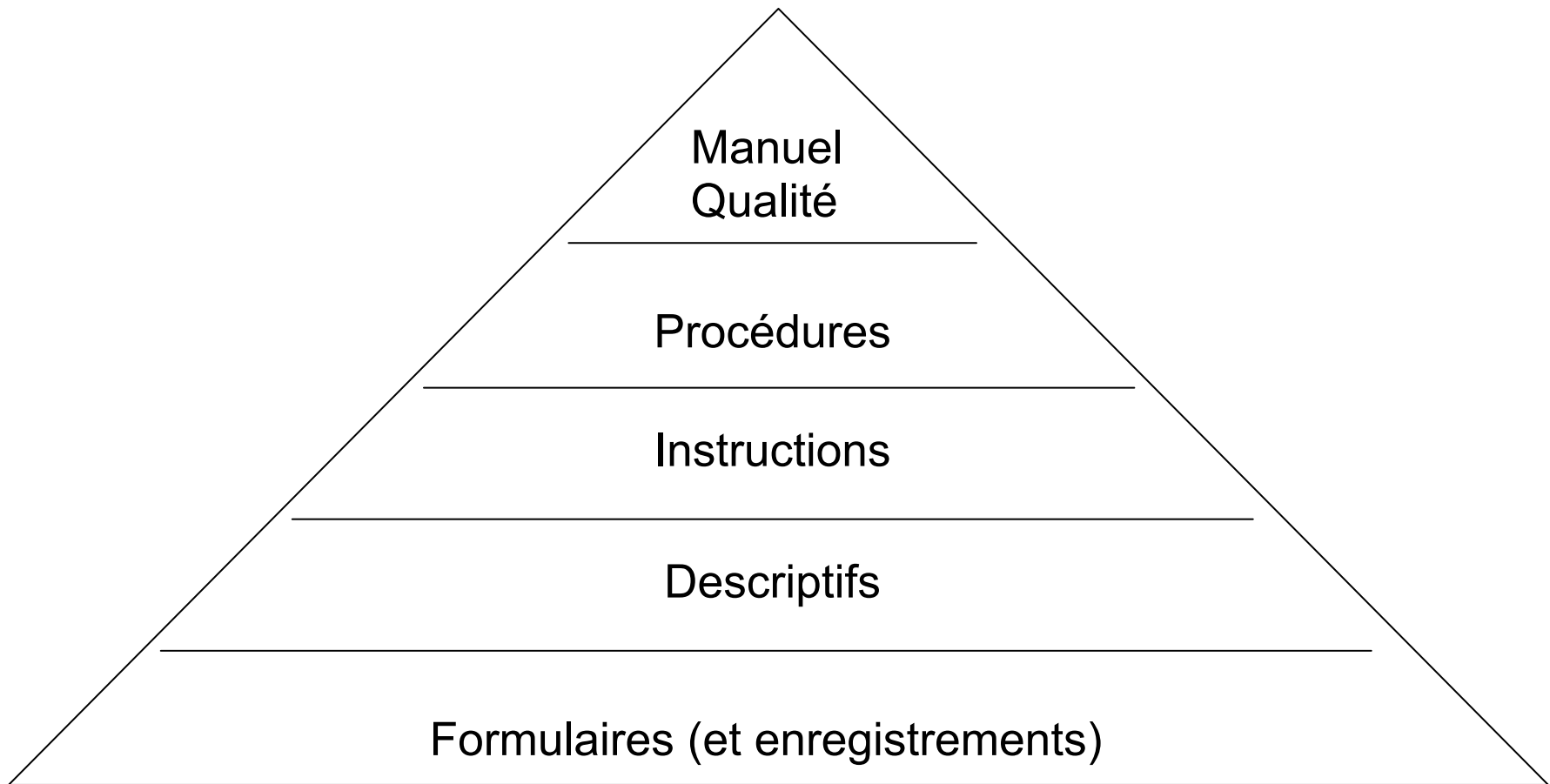


l'ISO 9001 c'est plus d'un million de certificats
dans 170 pays sur 5 continents

4. Système de management de la qualité

- 4.1 Exigences générales
- 4.2 Exigences relatives à la documentation
 - 4.2.1 Généralités
 - 4.2.2 Manuel qualité
 - 4.2.3 Maîtrise des documents
 - 4.2.4 Maîtrise des enregistrements

La documentation au CTHT



- **Procédures** : Documents généraux qui décrivent les étapes d'un processus
- **Instructions** : Documents détaillant la réalisation de certaines activités (Protocoles de laboratoire, Recettes de fabrication)
- **Descriptifs** : Documents tels que : les fiches de postes, la liste des enregistrements, Les listes d'équipements
- **Formulaires** : Support d'enregistrements.

Plan d'une procédure

- Objet et Domaine d'application
- Documents de référence
- Définitions et abréviations
- Suivi des modifications
- Éléments de maîtrise ou Description des activités

Plan d'une instruction

- Objet et Domaine d'application
- Documents de référence
- Principe
- Suivi des modifications
- Description

5. Responsabilité de la direction

- 5.1 Engagement de la direction
- 5.2 Écoute client
- 5.3 Politique qualité
- 5.4 Planification
- 5.5 Responsabilité, autorité et communication
- 5.6 Revue de direction

6. Management des ressources

- 6.1 Mise à disposition des ressources
- 6.2 Ressources humaines
 - 6.2.1 Généralités
 - 6.2.2 Compétence, sensibilisation et formation
- 6.3 Infrastructures
- 6.4 Environnement de travail

7. Réalisation du P/S

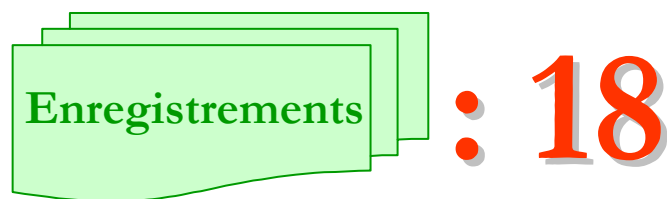
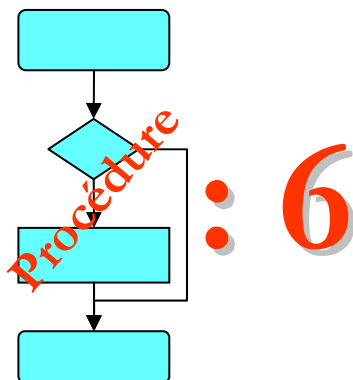
- 7.1 Planification de la réalisation du produit
- 7.2 Processus relatifs aux clients
- 7.3 Conception et développement
- 7.4 Achats
- 7.5 Production et préparation du service
- 7.6 Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

8. Mesures, analyse et amélioration

- 8.1 Généralités
- 8.2 Surveillance et mesurage
 - 8.2.1 Satisfaction du client
 - **8.2.2 Audit interne**
 - 8.2.3 Surveillance et mesure des processus
 - 8.2.4 Surveillance et mesure du produit
- **8.3 Maîtrise du produit non conforme**
- 8.4 Analyse des données
- 8.5 Amélioration
 - 8.5.1 Amélioration continue
 - **8.5.2 Actions correctives**
 - **8.5.3 Actions préventives**

En résumé ...

La norme ISO 9001



PRESENTATION GÉNÉRALE de l'ISO 17025

(Avant propos)

Introduction

1. Domaine d'application

2. Références normatives

3. Termes et définitions

4. Exigences relatives au management

5. Exigences techniques

(Annexe A : « renvois nominaux à l' ISO 9001 : 2000 »)

(Annexe B : « Lignes directrices pour l'établissement
d'applications pour des domaines particuliers »)

(Bibliographie)

[Sommaire](#)

4. Exigences relatives au management

4.1. Organisation

4.2. Système de management

4.3. **Maîtrise de la documentation**

4.4. Revue des demandes, appels d'offres et contrats

4.5. Sous-traitance des essais et des étalonnages

4.6. **Achats de services et de fournitures**

4.7. Services au client

4.8. **Réclamations**

4.9. **Maîtrise des travaux d'essai (et/ou d'étalonnage) non conformes**

4.10. Amélioration

4.11. **Actions correctives**

4.12. **Actions préventives**

4.13. **Maîtrise des enregistrements**

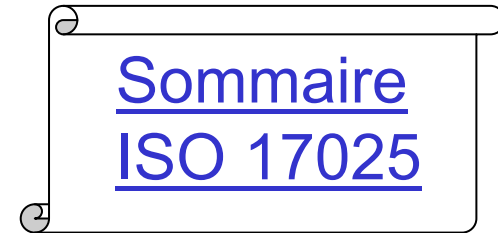
4.14. **Audits internes**

4.15. **Revue de direction**

A white rectangular box with a thin black border and rounded corners, containing the text "Sommaire ISO 17025" in blue. The box has a small grey shadow on its left side, giving it a 3D appearance.

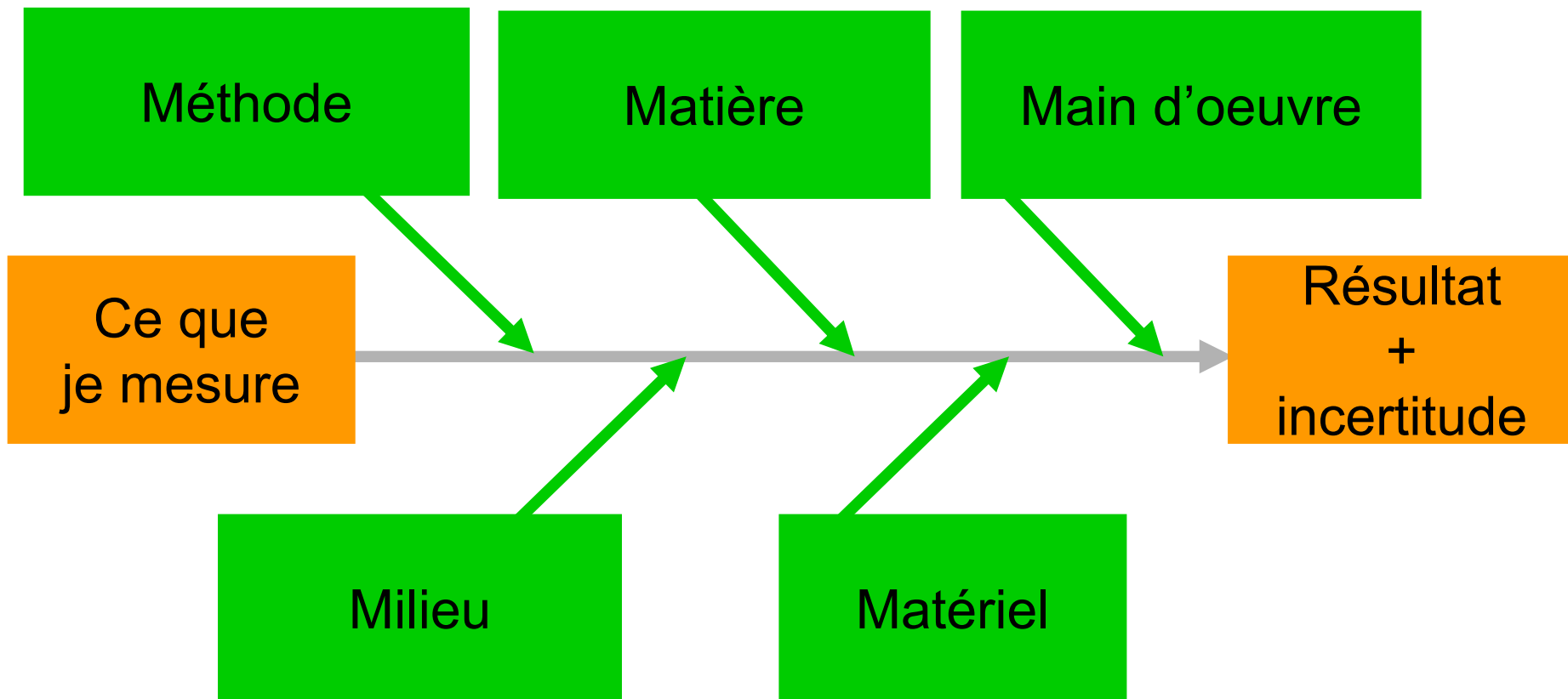
Sommaire
ISO 17025

- 5. Exigences techniques
 - 5.1. Généralités
 - 5.2. Personnel
 - 5.3. Installations et conditions ambiantes
 - 5.4. Méthodes d'essai (et d'étalonnage et validation des méthodes
 - 5.5. Equipement
 - 5.6. Traçabilité du mesurage
 - 5.7. Echantillonnage
 - 5.8. Manutention des objets d'essai et d'étalonnage
 - 5.9. Assurer la qualité des résultats d'essai et d'étalonnage
 - 5.10. Rapport sur les résultats



(Voir les renvois nominaux à l'ISO 9001)

Des exigences techniques pour garantir la fiabilité des résultats



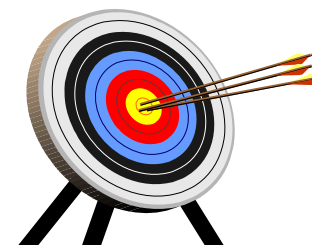
6. La démarche Qualité du CTHT / CTCPC



Objectifs liés au laboratoire d'analyse

L'agrément national – La reconnaissance internationale

- Garantir la fiabilité des résultats ;
- Assurer la traçabilité des échantillons, des méthodes utilisées et des résultats obtenus ;
- Respecter les délais d'analyses.



Objectifs liés à la Halle

La maîtrise de la qualité des produits élaborés

- Garantir la qualité sanitaire mais aussi sensorielle des produits élaborés ;
- Standardiser la qualité des produits fabriqués.

- **Les procédures générales**
 - Maîtrise des documents
 - Maîtrise des enregistrements
 - Actions correctives et préventives
 - Audit Interne
 - Maîtrise des non conformités (dont réclamations clients)

- **Les procédures, les instructions, descriptifs et formulaires**
 - "Processus réalisation (Analyses ...) du laboratoire
 - Processus réalisation (Production ...) de la halle de technologie

- **Les procédures générales d'hygiène**
 - Hygiène du personnel (interne et externe)
 - Hygiène des locaux
 - Lutte contre les nuisibles
 - Gestion de l'eau
 - Formation et accueil des nouveaux arrivants

La qualité est l'affaire de tout le personnel

- La direction
 - La politique qualité
 - Les objectifs
 - Les moyens
- Le responsable qualité
 - Le lien entre la direction et les employés
 - Faire vivre le SMQ
- Les employés
 - Etablir et suivre les procédures, les instructions
 - Remplir les formulaires

Fonctions du responsable Qualité (1/2)

- **Nom : RAKOTOMAVO Dera Harinjaka**
- **Tâches**
 - Garantir à travers le système Qualité/HACCP la qualité des produits et des services (et assurer le traitement des non conformités)
 - Sensibiliser et mobiliser les agents du CTCP/CTHT autour de la qualité
 - Gérer la documentation du SMQ

Fonctions du responsable Qualité (2/2)

- **Tâches**

- Assurer la mise en œuvre et le suivi (dont amélioration à travers actions correctives et préventives) du Système de Management de la Qualité du CTHT/CTCP
- Animer la démarche Qualité (sensibilisation, formation, conseil)
- Proposer des objectifs, définir les indicateurs et construire les tableaux de bords inhérents à la démarche Qualité
- Réaliser des audits et assurer la réalisation du programme d'audit
- Assurer un rôle de transmission (notamment à travers les plans d'actions, les tableaux de bord et la revue de direction) entre le personnel et la Direction

7. La certification et l'accréditation



ISO (International Organization for Standardization)

Organisation non gouvernementale, réseau d'instituts nationaux de normalisation de 148 pays, qui élabore des normes pour les besoins du marché.

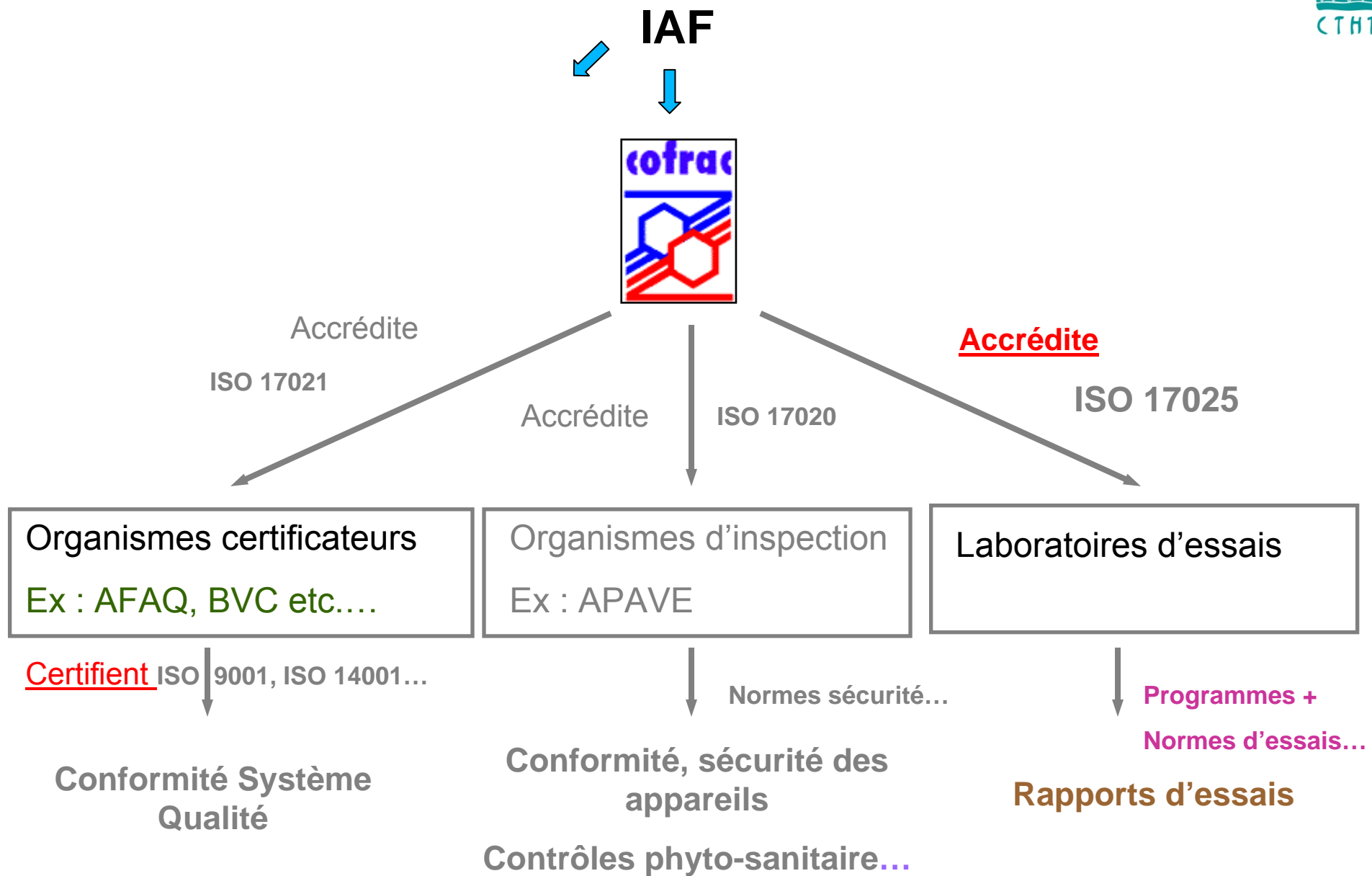
Accréditation

Procédure par laquelle une autorité (en France le Cofrac ou Comité français d'accréditation) reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques.

Certification

Démarche volontaire ayant pour objet d'attester au moyen d'un certificat délivré par un organisme tiers, compétent et impartial, qu'un produit, un service, le système qualité, le personnel d'une entreprise ou d'une organisation est conforme aux exigences spécifiées par un référentiel préétabli.





8. Conclusion, discussion, évaluation

